

DESENVOLVIMENTO E TESTE DE USABILIDADE DE UM SITE PARA REALIZAÇÃO DA VENDA DE EMPADAS

Paloma dos Santos Alves Nunes (UFCG) pnunes.pn123@gmail.com
João Vitor da Silva Alves (UFCG) joaovitors.alves8@gmail.com
Cecir Barbosa de Almeida Farias (UFCG) cecir.barbosa@professor.ufcg.edu.br

Resumo

O período pandêmico trouxe diversas modificações no cenário mundial inclusive nos meios de comunicação. Ao visualizar o setor de vendas é notório que foi necessária uma revolução nas práticas de mercado devido ao fato de os consumidores terem sido afastado das lojas físicas e forçados a buscar outros meios para sanar os desejos de compras. Com isso o presente artigo busca mostrar de maneira detalhada, a metodologia desenvolvida para auxiliar uma pequena empreendedora do ramo de venda de empadas, a fim de iniciar uma melhor venda no formato de e-commerce. Desse modo, foi desenvolvido um site de vendas para ajudá-la de forma significativa a desempenhar sua atividade de maneira rápida e obter grandes resultados, que outrora não seria possível. Posteriormente, realizou-se o teste de usabilidade, com o intuito de identificar pontos de melhorias. Todo o desenvolvimento presente neste estudo foi instruído segundo os estudos e metodologia do autor Jakob Nielsen, grande cientista de computação com Ph.D. em interação homem-máquina.

Palavras-Chaves: Usabilidade, E-commerce, Sites.

1. Introdução

O Brasil é o maior país da América do Sul e por consequência, possui o maior número de pessoas vivendo em sua dimensão. Com o período pandêmico e os riscos que o desconhecido vírus trouxe pelo mundo, a população não teve escolha a não ser se isolar e devido a esse fato foi necessário que os consumidores se dirigissem para os meios digitais, a fim de realizar suas compras, fato esse que alavancou o número de usuários nos meios digitais causando um



abrupto aumento. Segundo León (2021) "em 2021, o país chegou a 152 milhões de usuários - um aumento de 7% em relação a 2019.". A grande parte desse aumento foi devido ao fechamento de lojas e com isso surgiu uma oportunidade pouco utilizada anteriormente, na qual se trata do *e-commerce*.

É notório o crescimento no setor de vendas online e com isso os empreendedores tiveram que investir de maneira significativa nesse setor, tornando o mercado digital presente para todos os consumidores. Segundo Schiavini (2021) "em março, por exemplo, segundo dados da ABComm, surgiram 80 mil novas lojas virtuais. Em abril, houve um aumento de 47% de pedidos online e entre março e abril, foram 25 milhões de pedidos em 4 mil lojas virtuais.". Sem dúvidas esse período foi o mais rentável para os comerciantes que apostaram no *e-commerce* para suprir a ausência de público em suas lojas físicas e graças a isso obtiveram ganhos significativos, "o faturamento do comércio eletrônico teve um resultado expressivo no ano de 2021: a alta foi de 48,41% na comparação com 2020. Considerando o mesmo período, as vendas do e-commerce cresceram 35,36%."(ECOMMERCE, NOTÍCIAS, VAREJO, 2022).

Nos dias atuais quase todas as ações dos indivíduos são pautadas por softwares, desde o momento de se acordar com alarme do celular até na hora de dormir quando são escutadas músicas em aparelhos de som. Os softwares atuam em diversos segmentos da "infraestruturas e serviços nacionais que são controlados por sistemas computacionais, e a maioria dos produtos elétricos inclui um computador e um software que o controla". (SOMMERVILLE, 2011, p. 2). A utilização dos softwares para a aquisição de produtos tornou-se indispensável para o consumidor moderno, devido ao fato da agilidade e praticidade desse serviço. Desse modo, tais produtos ganharam muita força no mercado consumidor atual.

2. Referencial teórico

2.1 Wix

O Wix é um software online de criação e edição de sites, permitindo aos usuários desenvolver suas próprias aplicações em HTML5 e *sites Mobile* sem a necessidade de um conhecimento prévio com programação ou design tornando possível desenvolvimento de interfaces e *layouts* do site em questão. (WIX, 2006)



2.2 Canva

A ferramenta Canva é de extrema importância pois se trata de uma plataforma que possibilita seus usuários adquirir grande parte de seus instrumentos de maneira gratuita, um outro ponto é que se trata de uma plataforma cada vez mais usada para auxiliar na criação de postagens para as empresas. (CANVA, 2020). Segundo Fernandes (2021), “O Canva é um editor gráfico gratuito que permite criar artes de forma fácil, usando modelos prontos ou criando os próprios layouts. O serviço é útil para criar posts para redes sociais ou para sites [...]”.

2.3 Google Forms

O *Google Forms* é uma ótima ferramenta que corrobora com a realização dos testes de usabilidade devido a sua praticidade e velocidade na obtenção dos resultados desejados. “O Google Forms salva os resultados dos formulários respondidos e, graças à integração com Google Sheets, é possível obter gráficos e relatórios atualizados na hora.” (DOBRE, 2019).

3. Metodologia

O presente estudo fez uso do Testes de Usabilidade para elucidar alguns pontos de possível melhora na usabilidade do site de vendas de empadas la_doceliê, que se trata de um sistema desenvolvido por estudantes universitários da UFCG – Universidade Federal de Campina Grande, campus CDSA – Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido para a disciplina de Interface Homem-máquina.

Com o auxílio do Teste de Usabilidade, buscou-se identificar problemas reais que os participantes enfrentaram, e não apenas problemas potenciais previstos pelo avaliador como em uma avaliação por inspeção.

Para o desenvolvimento dos testes, foram criados diversos instrumentos de avaliação a partir da metodologia de avaliação como: declaração de participante, questionários pré-teste e pós-teste, roteiro de tarefas e ficha de eventos com indicadores de “pedidos de ajuda”, “escolhas incorretas”, “erros cometidos” e “tempo de realização de cada tarefa”. Os formulários disponibilizados foram desenvolvidos no Google Forms e disponibilizados para os participantes.

Os estudantes definiram que os participantes dos testes deveriam ser o público em geral devido ao fato de todos terem a capacidade e a necessidade de realizar compras online. Ao todo foram criadas 05 tarefas para os voluntários e por fim, foram realizados os testes de usabilidade, com 07 usuários e duração média de 20 minutos em cada seção.

Após a coleta de dados dos testes, os mesmos foram analisados, interpretados, consolidados e relatados. O relato dos resultados apresenta problemas reais que os participantes enfrentaram na utilização do site. Os testes foram aplicados em sete pessoas no qual esses voluntários realizaram as cinco tarefas do roteiro de teste, além de responder aos questionários pré-teste e pós-teste com intuito de registrar a sua opinião no uso do site *la_doceliê*.

Os Testes de Usabilidade foram um método acessível para realizar a avaliação da usabilidade do site perante os usuários. A aplicação dos questionários, juntamente com a observação dos avaliadores que possuíam uma experiência com essa ferramenta, permitiram avaliar a usabilidade do site em questão, além de verificar o quanto pode tornar-se mais fácil e prático para a distribuição no público alvo (compradores).

4. Resultados

4.1. Aplicação da ferramenta Canva para o Design da loja

Para elaboração da logomarca e logotipo da loja, foi utilizada a ferramenta Canva, uma vez que, dispõe de várias opções de formatação que tornam o design mais atrativo e com alta qualidade. Essas cores foram escolhidas por repassarem uma ideia de algo mais delicado, e principalmente pelo contraste que o *rose gold* possui sobreposto no bordô.

Figura 1 - Logotipo da *La_doceliê*



Fonte: Autores (2022)

4.2. Utilização do Wix para o desenvolvimento do site

O *Wix* permitiu o desenvolvimento desse site de forma bem completa devido apresentar várias funcionalidades que agregam valor a ele. O menu conta com abas que facilitam a interação do usuário e a identificação das atividades que desejam realizar, além de ícones que direcionam para a conta do cliente, carrinho de compras, voltar para o início e barra de busca, como pode ser observado na Figura 2 a seguir.

Figura 2 - Página inicial do site



Fonte: Autores (2022)

Assim que o usuário acessa o site, é apresentada a tela de home que contém fotos das empadas em grande dimensão, aba de *chat* caso o cliente deseje falar diretamente com o proprietário do site, abaixo tem os *links* que direcionam para as redes sociais, bem como, o mapa com a localização da empresa e o botão para realizar o pedido. As Figuras 3 e 4 a seguir, mostram detalhadamente o que foi mencionado anteriormente.

Figura 3 - Menu La_doceliê



Fonte: Autores (2022)

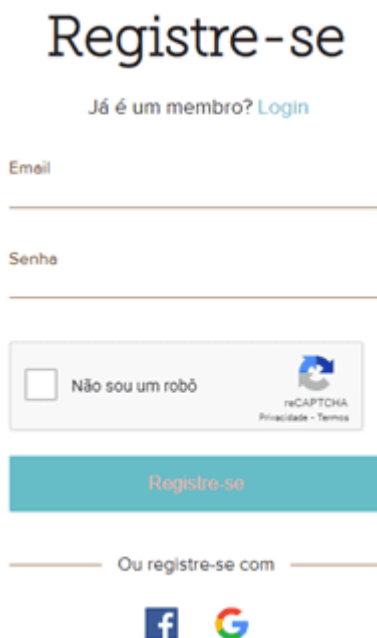
Figura 4 - Continuação da página inicial do site



Fonte: Autores (2022)

Após acessar a página inicial, o usuário pode realizar o seu cadastro no site através da opção “Fazer login”, como está apresentado na Figura 5, em seguida, irá abrir uma aba para realizar o seu registro no site caso o usuário nunca tenha acessado anteriormente, e se ele já tiver acesso, basta realizar apenas o login com o e-mail e senha definidos pelo próprio cliente.

Figura 5 - Aba de registro



Fonte: Autores (2022)

A aba “Promoções” apresenta todos os produtos que estão em oferta, contendo fotos, descrição e seus respectivos valores. Caso o usuário se interesse por esse produto, ele poderá clicar no botão que direciona para a realização da compra. A Figura 6, apresenta a estruturação desta página.

Figura 6 - Página de promoções



Fonte: Autores (2022)

A página de “Pedidos online” contém todos os produtos que a empresa vende, destacando seus sabores e apresentando uma breve descrição de cada um, com seus respectivos preços. Ao passar o mouse em cima do produto, ele muda de cor, com o intuito de mostrar ao cliente que é algo clicável, direcionando para a opção de inserir quantidades e adicionar no carrinho, como pode ser observado na Figura 7.

Figura 7 - Página de Pedidos Online.



Fonte: Autores (2022)

O cliente também tem a opção de entrar em contato com o proprietário da empresa através da página “Contato”. Encontra-se descrito, o e-mail da dona do la_doceliê, número de celular e além disso, ele poderá inserir seus dados pessoais e mandar mensagens diretamente por essa aba, como pode ser visto na Figura 8, a seguir.

Figura 8 - Página de Contato



Fonte: Autores (2022)

Outra opção existente no site é a de entender um pouco mais sobre a história dessa empresa através da página “Quem somos”, como pode ser visto na Figura 9.

Figura 9 - Página de Quem Somos



Fonte: Autores (2022)

A última página do site, é um tipo de fórum onde os usuários podem fazer publicações e debates referentes aos produtos, atendimento e outros aspectos da empresa. A Figura 10 demonstra essa funcionalidade.

Figura 10 - Página de Bate Papo



Fonte: Autores (2022)



4.3. Usabilidade para o site La_doceliê.

Os testes de usabilidade realizados para esse site, tem como objetivo identificar a opinião dos usuários com relação às funcionalidades, além de observar se existem dificuldades relacionadas com a interação destes no la_doceliê. Busca-se adequar o site de acordo com o que os usuários desejam, a fim de proporcionar algo prático e rápido para realização das compras das empadas.

Com isso, os resultados foram estruturados a partir do perfil dos participantes, dos comentários realizados por eles durante o ensaio, além dos dados adquiridos na observação direta.

4.4. Apresentação do Perfil dos Participantes

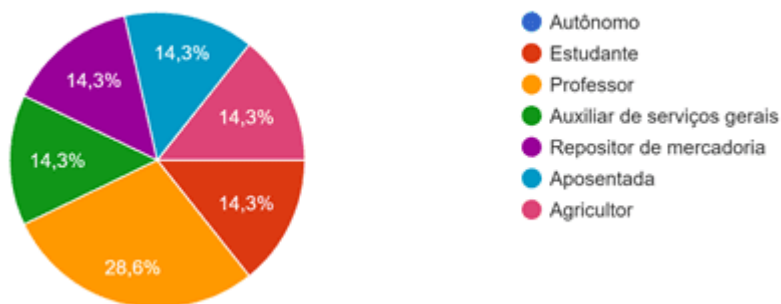
O perfil dos participantes foi observado através de algumas perguntas realizadas no formulário que foi respondido por cada voluntário. Essas perguntas estão voltadas para a profissão, sexo, faixa etária, experiência com computador, experiência com sites, realização de compras em sites, compras de empadas em site e conhecimento de outro site com mesma finalidade.

Para melhor análise dos dados, foram utilizados os gráficos gerados pelo *Google forms* acerca de cada questionamento.

a) Profissão

Com relação a profissão dos voluntários, 28,6 % (2 de 7) são professores, 14,3% (1 de 7) estudante, 14,3% (1 de 7) auxiliar de serviços gerais, 14,3% (1 de 7) repositor de mercadorias, 14,3% (1 de 7) agricultor e 14,3% (1 de 7) aposentado, conforme representado na Figura 11 a seguir.

Figura 11 - Profissão dos voluntários

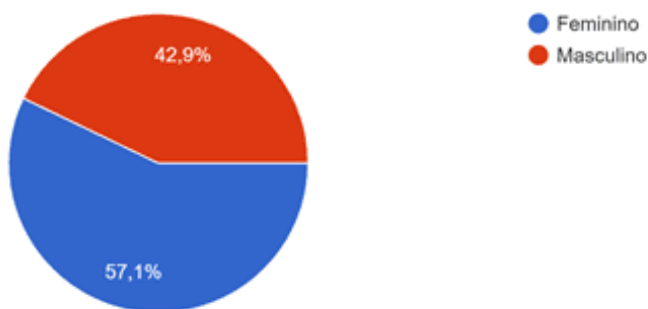


Fonte: Google Forms (2022)

b) Sexo

A maioria dos usuários 57,1% (4 de 7) são do sexo feminino e 42,9% (3 de 7) são do sexo masculino. A Figura 12 representa o gráfico relacionado a esse quesito.

Figura 12 - Sexo dos voluntários

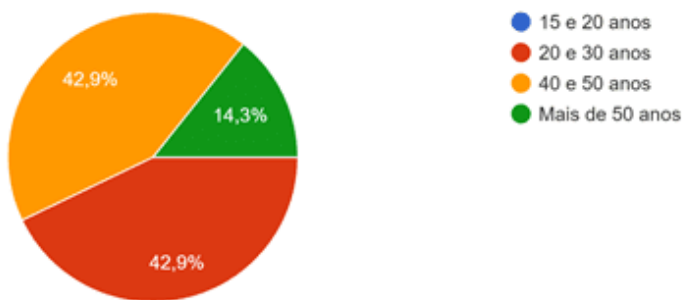


Fonte: Google Forms (2022)

c) Faixa etária

Tratando da faixa etária dos voluntários, 42,9% (3 de 7) possuem entre 20 e 30 anos, 42,9% (3 de 7) situam-se entre 40 e 50 anos e 14,3% (1 de 7) possuem mais de 50 anos, como pode ser observado na Figura 13.

Figura 13 - Faixa etária dos voluntários

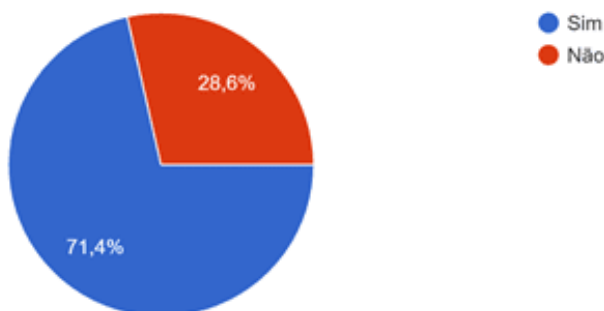


Fonte: Google Forms (2022)

d) Experiência com computadores

Quando questionados aos usuários se tinham experiência com computadores, 71,4% (5 de 7) responderam que possuem experiência e 28,6% (2 de 7) nunca utilizaram computadores anteriormente. A Figura 14, demonstra o gráfico referente a essa avaliação.

Figura 14 - Experiência dos voluntários com computadores

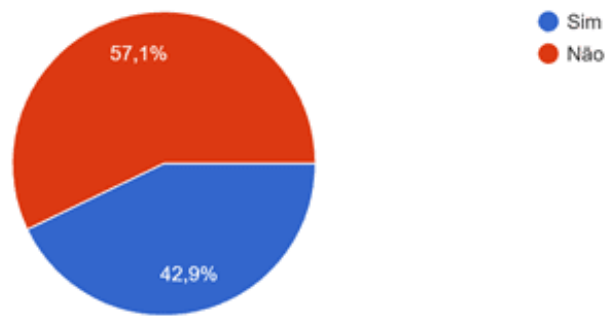


Fonte: Google Forms (2022)

e) Experiência com sites

Com relação a experiência dos usuários com sites, 57,1% (4 de 7) afirmaram que não possuem um contato anterior com sites, já 42,9% (3 de 7) utilizaram sites anteriormente. A Figura 15 representa o gráfico relacionado a esse quesito.

Figura 15 - Experiência dos voluntários com sites

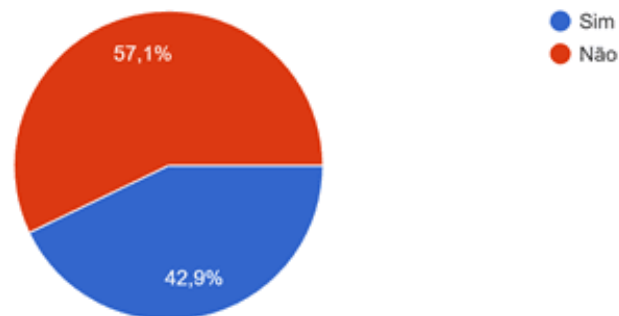


Fonte: Google Forms (2022)

f) Realização de compras em sites

Foi questionado aos voluntários se os mesmos realizaram algum tipo de compras em sites. 57,1% (4 de 7) afirmaram que nunca efetuaram compras através deste meio e 42,9% (3 de 7) nunca compraram em sites, como pode ser observado na Figura 16.

Figura 16 - Compras realizadas pelos usuários em sites.

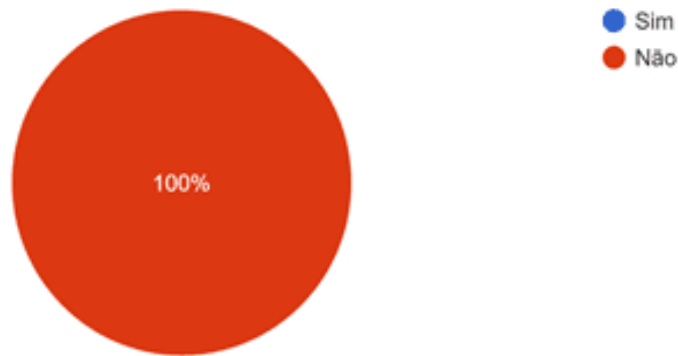


Fonte: Google Forms (2022)

g) Compra de empadas em sites

Tratando da compra de empadas em outros sites, 100% (7 de 7) dos voluntários, afirmaram nunca ter realizado compras desse produto em sites. A Figura 17, demonstra o gráfico referente a essa avaliação.

Figura 17 - Compras de empadas em sites

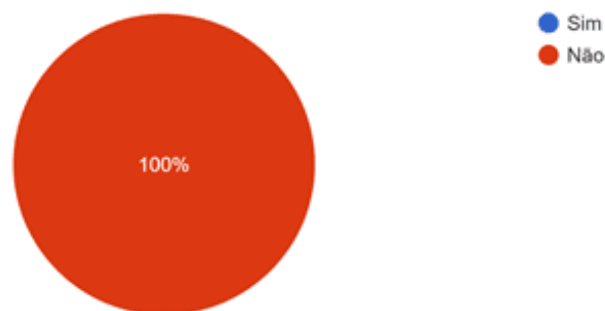


Fonte: Google Forms (2022)

h) Conhecimento de sites que realizam vendas de empadas

Todos os usuários 100% (7 de 7) afirmaram que não conhecem nenhum site que realizam vendas desse tipo de produto, como pode ser observado na Figura 18.

Figura 18 - Conhecimento dos usuários sobre site de vendas de empadas



Fonte: Google Forms (2022)

Foi estruturada a Figura 19 para facilitar a visualização das perguntas de forma geral, mostrando os questionamentos, as opções e a quantidade de respostas para cada uma delas.

Figura 19 - Resultado dos questionários pré-testes aplicados com participantes dos testes de usabilidade

DADOS PESSOAIS					
ITEM		OPÇÕES			
1	Você é	Autônomo (a) 0	Estudante 1	Aposentado (a) 1	Outros 5
2	Você é do sexo	Feminino 4		Masculino 3	
3	Faixa etária de	15 a 20 anos 0	20 a 30 anos 3	40 a 50 anos 3	Mais de 50 anos 1
4	Você já utilizou computadores anteriormente?	Sim 5		Não 2	
5	Você tem experiência prévia com site?	Sim 3		Não 4	
6	Você já realizou compras através de um site?	Sim 3		Não 4	
7	Você já efetuou compra de empadas em um site?	Sim 0		Não 7	
DADOS COMPARATIVOS COM OUTROS PRODUTOS					
9	Você conhece algum outro site que faz delivery de empadas?	Sim 0		Não 7	

Fonte: Autores (2022)

4.2.1. Análise e Interpretação dos Resultados.

Para realizar uma análise mais efetiva do perfil do usuário, foram utilizados os questionários pré-teste e pós teste para verificar as características gerais, o conhecimento semântico, conhecimento sintático, estilo cognitivo e as habilidades necessárias para execução da tarefa.

a) Características gerais

Objetivos: a partir do site la_doceliê, os usuários podem realizar compras e obter informações sobre empadas doces e salgadas.

Motivações: consultar informações sobre as empadas e através da interface, comprá-las.

Personalidade: Todos os usuários foram capazes de interagir dentro do software.



Aptidões: Possuem experiência em determinadas áreas de atuação, onde 28,6 % (2 de 7) são professores, 14,3% (1 de 7) estudante, 14,3% (1 de 7) auxiliar de serviços gerais, 14,3% (1 de 7) repositor de mercadorias, 14,3% (1 de 7) agricultor e 14,3% (1 de 7) aposentado

Função desempenhada na organização: Estudantes e outros cargos de trabalho relacionados às suas áreas.

Tarefas desenvolvidas na função: ensinar, repor mercadorias, realizar limpeza, entre outras.

Frequência de execução de tarefas: diariamente

b) Conhecimento semântico

Função: o software está disponível na plataforma do Wix para realização de compras por diversos usuários.

Tarefas: entrar em contato com os responsáveis do site, obtenção de informações e realização de compras das empadas.

Ferramentas utilizadas na execução das tarefas (ou similares): 57,1% (4 de 7) afirmaram que não possuem um contato anterior com sites, já 42,9% (3 de 7) utilizaram sites anteriormente.

Computadores: 71,4% (5 de 7) responderam que possuem experiência e 28,6% (2 de 7) nunca utilizaram computadores anteriormente.

c) Conhecimento sintático

Necessário à execução das tarefas utilizando as ferramentas propostas: os usuários utilizaram mouse e teclado para utilizar o site.

d) Estilo cognitivo

Aprendizado: A maioria dos usuários 71,4% (5 de 7) afirmaram que o site consegue suprir a realização das tarefas de interesses, já 28,6% (2 de 7) não acham tão fácil. Além disso, 71,4% (5 de 7) afirmam que há uma fácil localização dos itens relacionados ao menu, 14,3% (1 de 7) afirmaram não ser tão fácil e 14,3% (1 de 7) não consideraram fácil.



Capacidade de solucionar problemas: De acordo com as informações obtidas no ensaio, 71,4% (5 de 7) dos usuários possuem experiência anterior com computadores e 28,6% (2 de 7) não possuem experiência, porém foi perceptível através do questionário pós-teste que houve uma fácil superação de dúvidas e problemas encontrados por parte dos voluntários.

Persistência: 71,4% (5 de 7) afirmaram que ao realizar uma atividade que não estava dando certo, continuaram tentando, já 28,6 % (2 de 7) não continuaram.

e) Habilidades necessárias para execução da tarefa

Velocidade na execução da tarefa: 100% dos usuários (7 de 7) terminaram de realizar as atividades antes do tempo final determinado para cada seção.

Precisão: 57,1% (4 de 7) acharam facilmente a navegação através das diferentes opções no menu do site e 42,9% (3 de 7) afirmaram não ser tão fácil. Com relação à rápida visualização das sequências de ações necessárias para completar as tarefas de interesse, 57,1% (4 de 7) acharam ocorrer de forma fácil, já 42,9% (3 de 7) não consideram tão fácil.

Níveis de Percepção: Todos os usuários 100% (7 de 7) concordam que a aparência do site é muito atraente, o que estimula o seu uso e facilita seu rápido aprendizado. Tratando do menu, todos concordam que está muito bom e não é necessário adicionar novas funções a ele.

4.2.2. Levantamento da Opinião dos Usuários

Tratando da opinião do usuário a respeito do site, foram elencadas todas as perguntas realizadas na Figura 20 e a quantidade de respostas para cada alternativa, a fim de observar a usabilidade do la_doceliê.

Figura 20 - Resultado dos questionários pós-testes aplicados com os voluntários

Questões	Fácil ou Concordo	Médio	Difícil ou discordo
Uso do site para realização das tarefas de interesse.	5	2	0
Localização dos itens de menu associados às tarefas.	5	1	1
Navegação através das diferentes opções no menu.	4	3	0
Uso das funcionalidades mais comuns encontradas no site.	4	2	1
Visualização à primeira vista das sequências de ações necessárias para completar as tarefas de interesse.	4	3	0
As informações deste site são suficientes para realizar minhas compras	5	2	0
Consegui navegar pelo site facilmente, sem ajuda do chat.	5	2	0
Ao consultar o site sempre consigo encontrar facilmente as opções de interesse.	4	2	1
Os ícones existentes no site facilitam a navegação.	6	1	0
Houve uma fácil superação de dúvidas e problemas encontrados durante as sessões de uso do site.	6	1	0
A aparência do site é bastante atraente, o que estimula o seu uso e facilita seu rápido aprendizado	7	0	0
O site executa as opções escolhidas rapidamente.	4	3	0
O tamanho do texto é apropriado para enxergar o que está escrito.	6	1	0
A visualização à primeira vista da estruturação do menu é muito boa.	6	1	0
O site atende plenamente às minhas necessidades.	6	1	0
Ao realizar uma tarefa que não estava dando certo, continuei tentando.	5	2	0
O menu está muito bom e não é necessário adicionar novas funções a ele.	7	0	0

Fonte: Autores (2022)

4.2.3. Comentários dos Participantes Registrados Durante os Ensaios

Durante a realização dos testes de usabilidade, surgiram alguns comentários por parte dos voluntários com relação ao site que se encontra elencados na Figura 21.

Figura 21 - Comentários dos voluntários durante o teste

Comentários	Nº de usuários
Dificuldade na leitura dos textos	1
Dificuldade com a aba nova que surgiu	1
Dificuldade em ver o carrinho	2

Fonte: Autores (2022).

4.2.4. Dados coletados junto ao processo de Observação Direta

A Figura 22 apresenta os indicadores objetivos coletados através do processo de observação direta e adotados conjuntamente à aplicação do questionário pós-teste e roteiro de tarefas. Nela são encontrados o número da sessão, o número do usuário, a data do ensaio, o horário e a duração das tarefas. Nas demais linhas encontram-se para cada número de usuário:

- Nº de escolhas incorretas – EI
- Número de pedidos de ajuda – PA
- Número de erros cometidos – E
- Tempo de execução da tarefa – T

Figura 22 - Dados relativos ao processo de observação direta

Nº da sessão	Usuário	Data do teste	Hora do teste	Duração do teste	Tarefa 1	Tarefa 2	Tarefa 3	Tarefa 4	Tarefa 5	Indicador
1	1	19/08/2022	13:33	02:08	9	0	0	0	0	EI
					0	0	0	0	0	PA
					0	0	0	0	0	E
					0:97	0:25	0:27	0:54	0:05	T
2	2	19/08/2022	13:45	06:32	0	0	0	1	0	EI
					1	0	0	2	1	PA
					3	0	1	2	0	E
					3:20	0:15	0:55	2:06	0:36	T
3	3	19/08/2022	14:00	6:55	0	0	0	0	0	EI
					2	0	1	0	0	PA
					0	0	1	1	0	E
					3:05	0:12	1:00	2:00	0:38	T
4	4	19/08/2022	14:25	4:54	0	0	0	1	0	EI
					0	0	1	0	0	PA
					0	0	0	1	0	E
					2:21	0:10	0:45	1:53	0:25	T
5	5	19/08/2022	17:16	5:24	1	0	0	0	1	EI
					1	0	0	0	0	PA
					1	0	0	0	0	E
					1:55	0:35	0:58	0:59	0:17	T
6	6	19/08/2022	17:30	6:25	2	0	2	2	0	EI
					3	1	2	1	1	PA
					1	0	2	0	0	E
					2:30	1:02	1:15	1:40	0:33	T
7	7	19/08/2022	17:52	8:25	2	1	2	0	0	EI
					2	0	2	1	0	PA
					1	0	1	0	0	E
					2:05	0:55	1:08	1:35	0:28	T



4.5. Levantamento da Opinião dos Usuários

Problema 1: Tamanho inadequado dos textos

Descrição: 14,3 % (1 de 7) dos usuários afirmaram que apresentaram dificuldades em ler os textos do site devido ao tamanho da letra que está pequena.

Problema 2: Dificuldade com a aba nova que surgiu

Descrição: 14,3 % (1 de 7) dos usuários sentiram dificuldade no cadastro devido a ser direcionado a uma aba automática que funciona para realizar o cadastramento dos usuários. Isso se deu ao voluntário não ter muito conhecimento com computadores.

Problema 3: Dificuldade em ver o carrinho

Descrição: 28,57 % (2 de 7) dos usuários não identificaram o item do carrinho devido a utilização do celular para realizar o teste, quando o mesmo é realizado no computador tal dificuldade não é apresentada.

4.6. Diretrizes

- Inserir uma FAQ no site é algo bastante interessante para os usuários, pois ao surgir dúvidas eles podem consultar estas perguntas frequentes, evitando que o proprietário responda várias vezes a mesma pergunta de distintos usuários e agilizando o processo de superação de dúvidas.
- Outra medida para otimizar o site, é inserir vídeos que mostram detalhadamente o produto, não só por fotos. Isso proporciona ao cliente uma maior fidelidade e comprovação da qualidade visual das empadas.

5. Considerações finais

No período pandêmico, vários empreendimentos surgiram devido à crise econômica vivenciada e com isso, os empreendedores precisaram se reinventar e aumentar a variedade de formatos para divulgação de seus produtos. Nesse sentido, a plataforma Wix mostrou-se bastante eficiente nesse quesito, uma vez que possibilita a construção de sites que podem ser personalizados de acordo com o gosto do usuário. Além disso, permite que seja publicado



pela primeira vez na web gratuitamente, facilitando a venda de produtos por pessoas de qualquer tipo de classe econômica.

A partir do Canva foi elaborada a identidade visual da empresa, na qual hoje em dia apresenta um grande valor para o olhar dos usuários que prezam por padronização, combinação de cores e organização.

Após a estruturação do site e com a realização dos testes de usabilidade, foi possível identificar melhorias para otimizá-lo. Esses aspectos estão relacionados ao tamanho da fonte, ao carrinho de compras, bem como sugestões de inserir vídeos e FAQ (*Frequently Asked Questions*) no site. Além do mais, pôde-se perceber que os voluntários nos quais participaram do teste, se sentiram satisfeitos com a aparência do site, assim como as informações fornecidas sobre os produtos e a empresa.

Diante disso, o maior objetivo desse trabalho foi alcançado, visto que a partir da elaboração do site a empreendedora poderá alcançar um número maior de clientes. Foram seguidas normas estudadas ao decorrer da disciplina de Interface Homem Máquina, que contribuirão diretamente com a qualidade e usabilidade do site, colaborando também com uma maior aquisição de conhecimentos quando se refere à estruturação do passo a passo e dos materiais necessários para realização do teste de usabilidade.

REFERÊNCIAS

DOBRE, Gabriela. Usar ou não Google Forms na sua empresa? Decida com esse artigo. DataScope,2019.

Disponível em: <https://datascope.io/pt/blog/usar-google-forms-ou-nao-decida-com-esse-artigo/>. Acesso em: 10 de ago. de 2022.

FERNANDES, Rodrigo. Editor grátis tem modelos prontos e cria peças gráficas de forma fácil. Techtudo, 2021.

Disponível em: [https://www.techtudo.com.br/tudo-](https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/canva.html#:~:text=O%20Canva%20%C3%A9%20um%20editor,curr%C3%ADculos%2C%20entre%20v%C3%A1rias%20outras%20op%C3%A7%C3%B5es.>)

[sobre/canva.html#:~:text=O%20Canva%20%C3%A9%20um%20editor,curr%C3%ADculos%2C%20entre%20v%C3%A1rias%20outras%20op%C3%A7%C3%B5es.>](https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/canva.html#:~:text=O%20Canva%20%C3%A9%20um%20editor,curr%C3%ADculos%2C%20entre%20v%C3%A1rias%20outras%20op%C3%A7%C3%B5es.>). Acesso em: 16, dez de 2021.

LEÓN, Lucas Pordeus. Brasil tem 152 milhões de pessoas com acesso à internet. Agência Brasil,2021.

Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-08/brasil-tem-152-milhoes-de-pessoas-com-acesso-internet>. Acesso em: 09 de ago. de 2022.



ECOMMERCE, NOTÍCIAS, VAREJO. Faturamento do e-commerce brasileiro tem alta de 48,4% em 2021.

Mercado & Consumo, 2022. Disponível em: <https://mercadoeconsumo.com.br/noticias/faturamento-do-e-commerce-brasileiro-tem-alta-de-484-em-2021/>. Acesso em: 09 de ago. de 2022.

SCHIAVINI, Rodrigo. Crescimento do e-commerce na pandemia é fruto de investimentos e muito trabalho. **E-commerceBrasil**, 2020. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/e-commerce-crescimento-pandemia/>. Acesso em: 09 de ago. de 2022.

SOMMERVILLE, Ian. Engenharia de SOFTWARE. 9. ed. — São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2011. p.2.

Wix, Crie um site de dar orgulho. 2006. Disponível em: <https://pt.wix.com/> Acesso em: 09 de ago. de 2022.